CÓDIGO DE CONDUCTA Y MEJORES PRÁCTICAS

ÍNDICE

CARTA DEL GERENTE GENERAL 3
INTRODUCCIÓN 4
OBJETIVO 4
ALCANCE 4
NUESTRO MARCO VALÓRICO Y OPERACIONAL 4
Misión: 4
Visión: 5
Compromisos: 5
PRINCIPIOS GENERALES 5
NORMAS DE CONDUCTA 6
Seguridad y Prevención de Riesgos 6
Gestión de Excelencia Operacional 6
Gestión de la Información y el Conocimiento 6
Uso del Correo Electrónico y Acceso a Internet 7
Uso Responsable de los Bienes de la Empresa 7
No Discriminación 7
Acoso Sexual y Psicológico 8
Independencia de los Colaboradores 8
Relaciones entre Colaboradores 9
NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS 9
Relaciones con Clientes 10
Relación Con Proveedores y Contratistas 10
MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS 10
COMITÉ DE ÉTICA 11
Composición del Comité 11
Canal de Denuncias 12
INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO 12

CARTA DEL GERENTE GENERAL

Estimados Colaboradores,

Tenemos el agrado de compartir con ustedes el "*Código de Conducta y Mejores Prácticas de Casino Express*". Este documento ha sido elaborado en virtud de los principios fundantes que sustentan nuestra Compañía en materia de ética, de manera que reflejan las políticas generales de la Empresa.

El Directorio quiere transmitir a todos sus trabajadores el presente Código para que los grupos de interés se encuentren alineados con los principios de la Compañía. Como grupo de interés, nos referimos a los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, la Comunidad en la que está inserta y el entorno natural en el que desarrolla su trabajo. Este Código se basa en prácticas de negocio sustentadas en la ética que Casino Express fomenta y que destacan dentro de ella, la búsqueda de la superación a través del mérito, el compromiso con la excelencia, el trabajo en equipo, el respeto, la confianza, la honestidad y la responsabilidad como principios básicos, los que deben estar presentes en nuestras actividades diarias.

Estas directrices, tienen por objeto reforzar el comportamiento ético e íntegro de la Empresa y de sus colaboradores, promoviendo actitudes y una forma de vida que nos han distinguido a lo largo de la existencia de Casino Express. El Código de Conducta nos guía al enfrentar los diversos desafíos del día a día en nuestro que hacer, nos ayuda a tomar las mejores decisiones cuando no contamos con respuestas claras a nuestra disposición, y nos permite conservar las normas de conducta deseadas en todas las situaciones y lugares donde brindamos servicio.

Precisamente la visión y estrategia de largo plazo en estas materias nos permiten establecer relaciones sustentadas en el respeto y la responsabilidad, buscando siempre el beneficio para todas las personas que son participes en ella, permitiendo, además, desarrollar relaciones de confianza y de largo plazo.

Los invitamos a leer este Código de Conducta, interiorizarlo, respetarlo, aplicarlo y compartirlo, con la finalidad de mantener lo que distinguirá siempre a Casino Express como una organización seria, confiable y con una trayectoria que distingue y enorgullece a cada uno de quienes trabajamos en ella.

José Miguel De Toro Arancibia
Gerente General
Casino Express S.A.

INTRODUCCIÓN

Sociedad de Alimentación Casino Express S.A. (en adelante también **"Casino Express"**, la **"Empresa"** o la **"Compañía"**) es una empresa 100% chilena de servicios de alimentación, con más de 30 años de experiencia que avalan su trayectoria como especialista en el rubro. Está formada por un equipo multidisciplinario de profesionales, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y clientes.

OBJETIVO

El presente Código de Conducta y Mejores Prácticas (en adelante también el **"Código"**) tiene como objetivo establecer una guía y marco de acción para la operación de Casino Express. Ello con miras a asegurar el cumplimiento de nuestras políticas, promoviendo nuestros valores y visión.

El Código, es un instrumento que permite orientar, guiar y delimitar la actuación de todas las personas que participan en la organización, esto es: Trabajadores, Gerentes, Jefaturas, Accionistas y Directores.

El objetivo último de este Código es contribuir al establecimiento de una cultura organizacional en el trabajo, orientada hacia el compromiso institucional y valórico, con predominio de la comunicación, creatividad, solidaridad, trabajo en equipo y apertura al cambio, generando un adecuado clima laboral e interpersonal.

ALCANCE

El Código aplica y es obligatorio para toda persona que participa en Casino Express, esto es, todos los trabajadores de la Empresa, aun cuando su relación contractual sea temporal. Asimismo, el Código de aplica y es obligatorio para todas las personas, jurídicas o naturales, que presenten servicios a la Empresa, gestionando asuntos suyos ante terceros. Todos ellos se denominarán, en adelante, los "Colaboradores".

NUESTRO MARCO VALÓRICO Y OPERACIONAL

Misión:

En Casino Express buscamos ser pioneros y los mejores en la atención de nuestro nicho de mercado, con orientación absoluta hacia el servicio que brindamos a nuestros clientes. Ser resolutivos, involucrarse en la generación de valor para con nuestros clientes, ser un apoyo y aliado indispensable. Asimismo, queremos ser un aliado en el desarrollo sostenible de nuestros clientes, generando valor a través de un servicio de alimentación de alta calidad.

Al mismo tiempo, queremos ser trasformadores en la mejora y prosperidad de vida de las personas que trabajan en Casino Express.

Visión:

Queremos convertirnos en la empresa de alimentación de mayor prestigio a nivel nacional, con el fin de potenciar nuestra Misión, conservando siempre nuestro modelo de cliente objetivo y ubicación geográfica definida.

Compromisos:

- **Orientación al cliente:** Ser fuertes aliados de nuestros clientes en la búsqueda permanente de mejora continua en la atención y calidad de nuestros servicios.

- **Excelencia operacional:** Búsqueda permanente de procesos orientados a la excelencia en la productividad y flexibilidad de nuestro servicio.

PRINCIPIOS GENERALES

- **Relación con los Colaboradores**: En Casino Express queremos mantener un vínculo estrecho y de confianza con todos nuestros Colaboradores, la cooperación y entendimiento entre la administración y los Colaboradores, a través de nuestros Gerentes, Jefes de Servicios y estructura de atención directa.

- **Compromiso con la Calidad:** Nos hemos consolidado como un socio estratégico de nuestros clientes, creando y fortalecido un vínculo de largo plazo, basado en la excelencia del servicio y el compromiso con los más altos estándares de calidad.

- **Enfoque al Cliente:** El comensal es nuestra prioridad y la razón por la cual hemos sido contratados. Todos nuestros esfuerzos están orientados a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar, cumpliendo con los requerimientos de nuestros clientes.

- **Relación con los Proveedores:** Nos esforzamos por construir relaciones duraderas con nuestros Proveedores, promoviendo la eficiencia, sostenibilidad y el crecimiento conjunto.

- **Cumplimiento normativo:** Respetamos y cumplimos estrictamente con la normativa vigente, manteniendo una relación de transparencia y colaboración con las autoridades.

Seguridad y Prevención de Riesgos

En Casino Express entendemos que el más alto valor para la empresa es la vida humana y su salud; principio fundamental que nunca deberá olvidarse.

Promovemos la prevención de accidentes y enfermedades profesionales mediante la capacitación, el uso de equipos de protección adecuados y el cumplimiento riguroso de normas de seguridad.

Todo colaborador tiene la responsabilidad de respetar y promover las medidas de seguridad dentro de la organización.

Gestión de Excelencia Operacional

Buscamos garantizar la eficiencia en todas las actividades, a través del uso responsable de los recursos, tanto humanos, como económicos y tecnológicos. Esto, como una forma de alcanzar el objetivo de gestionar un proceso productivo orientado a cero pérdidas y cero accidentes.

Nos sentimos comprometidos con la búsqueda constante de fórmulas, metodologías, herramientas y las mejores prácticas que nos permitan equilibrar los más altos estándares de calidad y productividad con el más absoluto respeto a la vida.

Es deber de todo Colaborador compartir este propósito, que nos llena de orgullo y reafirma nuestro compromiso con la generación de valor por parte de Casino Express y su entorno.

Gestión de la Información y el Conocimiento

En Casino Express entendemos que la información y el conocimiento en un bien de valor estratégico y uno de nuestros principales activos, razón por la que cada uno de los que integramos esta organización debemos hacer todos los esfuerzos por preservar dichos activos en beneficio de nuestro crecimiento y liderazgo en la industria del Servicio de Alimentación y Gastronomía.

- Se entenderá en adelante la **Información Confidencial** como aquella que se refiere a procesos productivos, técnicos industriales, comerciales y financieros, que no sea pública y cuya divulgación compromete el bien de la Empresa, de sus clientes o Colaboradores.

- Se define **Seguridad de la Información** como la protección de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de Casino Express.

Los Colaboradores deberán notificar cualquier actividad o situación que afecte la seguridad de los activos de información. Asimismo, todos los Colaboradores deben abstenerse de realizar cualquier acción que pueda poner en peligro la seguridad de la información de la Empresa.

Los Colaboradores de la Compañía deben guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tengan conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y labores. Asimismo, los Colaboradores deben ser diligentes en el manejo de la información que conoce, deben promover y preservar el prestigio de la Empresa.

Uso del Correo Electrónico y Acceso a Internet

El Internet es una herramienta que busca apoyar el desarrollo de las funciones laborales de todos los Colaboradores, por lo que no debe ser utilizado para asuntos personales que no tienen relación con la función que les corresponde desempeñar o con sus actividades en la empresa. En especial, queda prohibido el uso o descarga de programas no proporcionados por Casino Express.

Asimismo, Casino Express facilita a sus Colaboradores una dirección de correo electrónico, la cual debe usarse con el debido cuidado. En ese sentido, se prohíbe el uso del correo electrónico para creación de cuentas en redes sociales, bancarias, entre otras actividades que son de carácter privado del Colaborador.

Uso Responsable de los Bienes de la Empresa

El personal de Casino Express debe proteger y conservar los bienes de la Compañía, debiendo utilizar de manera razonable y diligente los que le fueran asignados para el correcto desempeño de sus funciones y labores, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, procurando preservar su funcionalidad y durabilidad, así como el rendimiento máximo.

Queda estrictamente prohibido el uso de los bienes de Casino Express para fines particulares o propósitos distintos a los propios a la naturaleza de estos o para los cuales hubieran sido específicamente destinados u otorgados. El personal de Casino Express debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función productiva y de servicios.

No Discriminación

Casino Express respeta a las personas en su dignidad, por lo que no tolerará ningún tipo de discriminación arbitraria, por raza, color, sexo, edad, género, estado civil, nacionalidad, ascendencia, origen social o cultural y creencias religiosas. Fomentamos la

independencia del personal y garantizamos la libertad política y de credos al interior de la organización.

Acoso Sexual y Psicológico

Queda prohibido el ejercicio de cualquier presión indebida sobre otros Colaboradores de la Empresa, clientes, proveedores o público en general. Asimismo, queda estrictamente prohibido el hostigamiento, acoso laboral o sexual.

En este contexto, se debe entender que el acoso laboral es toda conducta de agresión u hostigamiento física o psicológica, que genera el efecto de menoscabo, maltrato o humillación, o bien, amenaza o perjudica su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Todo esto a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas.[1]

Por otro lado, se debe entender que el acoso sexual es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo[2].

Los Colaboradores que sean víctimas o testigos de estas conductas deben denunciarlas a través de los canales de denuncias dispuestos por la Empresa.

Independencia de los Colaboradores

La independencia de los colaboradores de Casino Express es un principio fundamental para garantizar la transparencia y la objetividad en la toma de decisiones. En virtud de ello, la Empresa ha dispuesto la **Política de Conflicto de Interés**, la cual establece las directrices necesarias para identificar, prevenir y gestionar adecuadamente cualquier conflicto de interés que pueda surgir en el ejercicio de sus funciones.

Es obligación de todos los Colaboradores conocer la Política de Conflicto de Interés y dar cumplimiento a lo dispuesto en ella.

Adicionalmente, los Colaboradores deberán seguir los siguientes lineamientos:

- Cualquier Colaborador que desee desempeñarse como director en otra organización, ya sea con o sin fines de lucro, o que tenga intención de participar en empresas proveedoras o clientes de Casino Express, deberá solicitar autorización previa y por escrito a la Gerencia General.

[1] De conformidad a lo señalado en el artículo 2° letra b del Código del Trabajo.
[2] De conformidad a lo señalado en el artículo 2° letra a del Código del Trabajo.

- Por razones de confidencialidad, resguardo de la información estratégica y prevención de conflictos de interés, se prohíbe expresamente que los Colaboradores trabajen de manera simultánea para empresas del mismo rubro o giro comercial, ya sea en calidad de empleado dependiente o asesor, salvo autorización expresa. Esta disposición será especialmente exigible para quienes desempeñen funciones de confianza o acceso a información sensible.

- Ningún Colaborador podrá representar a Casino Express en negociaciones o transacciones en las que participen personas o entidades con las que tenga vínculos personales o financieros directos. Para estos efectos, se entenderá por familia inmediata a los abuelos, padres, hijos, hermanos y cónyuges del Colaborador.

- Casino Express reconoce que en las relaciones con terceros (como clientes o proveedores) puede ser una práctica habitual la entrega y recepción de regalos, invitaciones o cortesías. En esa línea, estas podrán ser aceptadas y/o entregadas siempre y cuando se rijan de acuerdo a la **Política de Regalos e Invitaciones**.

Relaciones entre Colaboradores

En caso de que un Colaborador mantenga una relación personal con otro Colaborador, dentro de la misma unidad o bajo una estructura de subordinación, deberá informarlo por escrito a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Gerencia Legal, a fin de que se analice la situación y se determinen las medidas adecuadas para evitar cualquier afectación a la imparcialidad y el desempeño organizacional.

Adicionalmente, a partir de la fecha de aprobación y comunicación del presente Código, todos los Colaboradores que establezcan o mantengan relaciones personales con otros Colaboradores en la misma unidad, independientemente de que exista subordinación o no, deberán notificarlo a su superior jerárquico y a la Gerencia de Recursos Humanos. Esto permitirá adoptar las medidas necesarias para prevenir situaciones que puedan comprometer la transparencia, equidad y buen funcionamiento de los procesos dentro de sus respectivas áreas.

NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS

En Casino Express, buscamos Colaboradores comprometidos con la reputación y prestigio de la empresa, comprendiendo que nuestra mejor carta de presentación es un desempeño de excelencia, tanto dentro como fuera del ámbito laboral.

En este sentido, todos los integrantes de la Empresa deben actuar conforme a los lineamientos establecidos para la relación con distintos grupos de interés, garantizando siempre una conducta profesional y ética, especialmente en situaciones que requieran una atención especial.

Relaciones con Clientes

En Casino Express, la satisfacción de nuestros clientes es nuestra prioridad. Para fortalecer la confianza y los vínculos con ellos, hemos desarrollado un conjunto de políticas, procedimientos y mejores prácticas orientadas a brindar un servicio de excelencia.

Como parte de este compromiso, implementamos herramientas de monitoreo y evaluación en tiempo real, incluyendo encuestas semanales de servicio online y un sistema de supervisión en terreno, que nos permiten medir la percepción de nuestros clientes y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

Todos los colaboradores, especialmente aquellos con contacto directo con clientes, deben seguir los procedimientos establecidos en cuanto a ventas, prestación de servicios y gestión de cobros, garantizando que nuestra promesa de valor—basada en calidad, precio, eficiencia y servicio—se cumpla en todo momento.

El trato con los clientes debe regirse por principios de respeto, amabilidad, equidad y transparencia, asegurando siempre el cumplimiento de los protocolos internos que delimitan el alcance de nuestros compromisos comerciales.

Relación Con Proveedores y Contratistas

Los Colaboradores de Casino Express que tengan relación con los proveedores y empresas contratistas deben evitar toda clase de favoritismos o preferencias en sus relaciones.

El sistema de selección de proveedores y contratistas tiene como objetivo lograr el mayor beneficio competitivo para nuestra Empresa y velar siempre por que a todos los proveedores se les asegure igualdad de oportunidades bajo las mismas condiciones, además de contratos objetivos y transparentes.

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

En línea con nuestros principios y valores, Casino Express ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos conforme a lo dispuesto en la Ley No. 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en Chile.

El Modelo de Prevención de Delitos (en adelante también el “MPD”), corresponde y se ajusta a la forma en que se ha organizado la Empresa para prevenir que su estructura jurídica sea utilizada para cometer los delitos que se contemplan en el catálogo del artículo 1° de la Ley No. 20.393. De esta forma, el MPD establece la operatividad de las diversas actividades de prevención y mitigación de los potenciales riesgos de comisión de delitos respecto de los cuales se ha identificado que Casino Express pudiera verse expuesta.

En ese contexto, Casino Express ha designado a un Oficial de Cumplimiento como el sujeto responsable y persona especialmente encargada de velar por la adopción, cumplimiento e implementación continua del Modelo de Prevención de Delitos.

El Modelo de Prevención de Delitos se compone de todas las políticas, procedimientos, protocolos y lineamientos de la Empresa y, en particular, del **Manual del Modelo de Prevención de Delitos** y del **Procedimiento del Modelo de Prevención de Delitos**.

Todos los Colaboradores tenemos la responsabilidad de que el Modelo de Prevención de Delitos funcione efectivamente. Es por ello por lo que, respecto del cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, los Colaboradores tenemos las siguientes obligaciones específicas:

1. Cumplir con la normativa interna de la Empresa, establecida con el objeto de definir lineamientos, criterios y controles que tiendan a la prevención de la comisión de los delitos de la Ley.
2. Participar de las capacitaciones desarrolladas en el marco de la prevención de delitos.
3. Informar y consultar o denunciar, a través del canal de denuncias disponible, respecto de situaciones que pudieran ir en contra de la legalidad vigente y/o de las políticas internas de Casino Express.

COMITÉ DE ÉTICA

La Empresa cuenta con un Comité de Ética (en adelante, el "Comité"), cuyo objetivo es velar por el cumplimiento de los principios y valores establecidos en el Código y en la normativa interna de la Compañía.

Composición del Comité

El Comité estará compuesto por los siguientes cargos:

- Gerente General
- Gerencia de Finanzas
- Contralor General
- Director de Compras
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia de Fidelización y Proyectos
- Gerencia de Sistemas y Plataformas
- Gerencia Legal & Cumplimiento
- Abogado Jefe de Cumplimiento

Adicionalmente, el Comité podrá contar con invitados especiales a la sesión, quienes asistirán con el fin de tratar algún tema determinado que sea sometido a su conocimiento.

Canal de Denuncias

Dentro de las funciones del Comité se encuentra la recepción y ponderación de denuncias realizadas por cualquier Colaborador de la Empresa, o de personas externas a esta, sobre las eventuales infracciones a las materias establecidas en este Código.

Para estos efectos, la Empresa cuenta con un sistema electrónico dispuesto en el sitio web de la Compañía. Este es el denominado "Sistema o Canal de Denuncias Casino Express".

El canal de denuncias dispuesto es el siguiente: https://compliance.casinoexpress.cl/. Sin perjuicio de lo anterior, igualmente se podrán canalizar consultas o denuncias directamente al Oficial de Cumplimiento.

El Canal de Denuncias permite la realización de denuncias anónimas. Sin embargo, y con el fin de facilitar la investigación y obtener el éxito de la misma, sugerimos que en estas se indique el nombre y ubicación del denunciante, datos que serán mantenidos en reserva en todo momento, a menos que el denunciante autorice lo contrario.

Las denuncias deberán sustentarse por el o los denunciantes en antecedentes serios, plausibles y comprobables.

Asimismo, el Comité podrá recibir contribuciones al marco ético de la Compañía, que deseen realizar sus Colaboradores para fomentar la transparencia y el actuar ético de toda la organización.

INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Dentro de lo que la legislación aplicable permite, la Empresa podrá imponer medidas disciplinarias a aquellos Colaboradores que incumplan el Código, la normativa interna de Casino Express y/o la legislación vigente.

Las sanciones que puede aplicar Casino Express a los Colaboradores corresponden a aquellas establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio de la facultad de la Empresa de poner término al contrato de trabajo del Colaborador en cuestión, en virtud de las causales consagradas en los artículos 160, 161 y siguientes del Código del Trabajo.

Las sanciones se aplicarán de forma proporcional a la gravedad de la infracción comprobada a través del procedimiento de investigación y para su determinación deberá considerarse además la reincidencia del infractor.

El Oficial de Cumplimiento mantendrá un registro de las denuncias recibidas relacionadas con la Ley, su forma de término y la sanción aplicada, si la hubo.

Asimismo, el Oficial de Cumplimiento, en conjunto con el Comité de Ética, se encuentran habilitados para asesorar al Directorio para informar una situación a los Tribunales de Justicia, al Ministerio Público o a la Policía, si así lo estiman.

Versión	Fecha publicación	Elaborado	Revisado
1	16/02/2024	Gerencia Legal & Cumplimiento	Gerencia Legal & Cumplimiento
2	01/05/2025	DLA Piper Chile/	Gerencia Legal & Cumplimiento